



## קבוצת ישראלכרט

### קבוצת ישראלכרט, אמנת השירות - נציב תלונות הציבור

קבוצת ישראלכרט, הפועלת בשוק כרטיסי האשראי משנת 1975, חרתה על דגלה את ערכי המובילות והמצוינות בשירות ללקוח הפרטי והעסקי.

הקבוצה משקיעה משאבים רבים ביצירת חוויית שירות מצוינת, המתאפיינת בהוגנות, חדשנות, שקיפות ומקצועיות. לקוחות הקבוצה הם נדבך משמעותי וחיוני בפעילותה ובהצלחתה, והקבוצה מתחייבת להעניק להם שירות מהיר ואיכותי בכל פנייה, לשביעות רצונם המלאה.

מגוון אפיקים חדשנים מאפשרים ללקוחות הקבוצה לקבל שירות מהיר ויעיל באופן עצמאי וללא המתנה 24 שעות ביממה:

**הנציג הדיגיטלי** - ערוץ שירות חדשני באתר החברה וביישומון (אפליקציה) בסלולר, המאפשר קבלת מידע, ביצוע פעולות, קבלת התראות ומתן מענה לצרכים נוספים של הלקוחות בתחומי השירות.

**מחלקת פניות הציבור** של קבוצת ישראלכרט, ובראשה נציבת תלונות הציבור, קשובים לכל פנייה של לקוח. כל פנייה המתקבלת במחלקה נבחנת ומטופלת בשקיפות מלאה, ביושרה וללא משוא פנים, תוך מתן כבוד לפרטיות.

תשובת קבוצת ישראלכרט לתלונה תינתן בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 45 ימים ממועד קבלת התלונה, וזאת בהתחשב בבדיקות הנדרשות. עם זאת, בנסיבות חריגות תהיה לנציבת תלונות הציבור הסמכות להאריך את המועד האמור ב- 15 ימים. האמור לעיל לא יחול בנסיבות חריגות מאוד, שבהן העיכוב נובע מגורמים שאינם בשליטת קבוצת ישראלכרט. הודעה על הארכת המועד, כאמור לעיל, תימסר לפונה.

**ניתן לפנות אל מחלקת פניות הציבור במספר ערוצים:**

**בטלפון:** 03-6364330 מענה טלפוני בין השעות 08:30-12:00

**בפקס:** 03-6364262

**בדוא"ל:** [pniot@isracard.co.il](mailto:pniot@isracard.co.il)

**בדואר:** מחלקת פניות הציבור, המסגר 40, ת"א 6157602

בכל פנייה יש לציין שם מלא, מספר זהות, 4 הספרות האחרונות של כרטיס האשראי ופרטים ליצירת קשר. יש לפרט את התלונה ככל האפשר ולצרף אסמכתאות.



\*6272  
[sherut4u@isracard.co.il](mailto:sherut4u@isracard.co.il)  
[isracard.co.il](http://isracard.co.il)



בית ישראלכרט, המסגר 40 תל אביב, ת.ד. 57722 תל אביב 6157602  
40 Hamasger St. P.O.B 57722 Tel Aviv 6157602, Israel Tel. 972-3-6364333